

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* , *CONFIRMATION*
DAN *SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE*
INTENTION APPLEWATCH DI SURABAYA**



OLEH:
MACHEL ANDRE IRIYANTO
3103015267

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* , *CONFIRMATION*
DAN *SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE*
INTENTION APPLEWATCH DI SURABAYA**

SKRIPSI S1
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Bisnis

MACHEL ANDRE IRIYANTO
3103015267

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

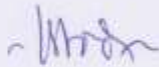
**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *CONFIRMATION*
DAN *SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE*
INTENTION APPLEWATCH DI SURABAYA**

OLEH:

MACHEL ANDRE IRIYANTO
3103015267

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing 1,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si.

Tanggal:

Pembimbing 2,




Yulika Rosita Agrippina S.M, MIB

Tanggal: 2/11 '19

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Machel Andre Iriyanto, NRP: 3103015267, Telah diuji pada tanggal 16 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. Margaretha Ardhanari, SE.,M.Si.

NIDN. 0716047002

Mengetahui:



Dr. Lodovikus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE.,M.Sc
NIDN: 0703087902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Machel Andre Iriyanto

NRP : 3103015267

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Confirmation* Dan *Satisfaction* Terhadap *Continuance Intention* Applewatch Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2019
Yang menyatakan



(Machel Andre Iriyanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penelitian tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis Strata Satu (S1) pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akan sangat kesulitan menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
3. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Yulika Rosita Agrippina S.M, MIB., selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh selama penelitian Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
7. Segenap staff di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala keperluan administrasi.

8. Teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama penelitian Tugas Akhir ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang turut berperan dalam membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari para pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 17 Desember 2019

Machel Andre Iriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xi
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1. TAM	9
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Hubungan Antar Variabel	18
2.4. Model Penelitian	21
2.5. Hipotesis.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Identifikasi Variabel.....	22

3.3. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	24
3.5. Skala Pengukuran	24
3.6. Alat Pengumpulan Data	24
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sample.....	25
3.8. Teknik Analisis Data.....	26
3.9. Pengujian Hipotesis.....	32
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Analisis Data.....	33
4.2. Pembahasan.....	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan.....	51
5.2. Keterbatasan	51
5.3. Saran	52
LAMPIRAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	11
Tabel 3.1. <i>Goodness of Fit</i>	31
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2. Usia.....	35
Tabel 4.3. Pekerjaan	35
Tabel 4.4. Pendapatan	36
Tabel 4.5. Interval Rata-rata Variabel Penelitian	37
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	37
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Confirmation</i>	38
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	39
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Continuance Intention</i>	39
Tabel 4.10. Hasil <i>Univariate Normality</i>	40
Tabel 4.11. Hasil <i>Multivariate Normality</i>	41
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	42
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.14. Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i>	44
Tabel 4.15. Pengujian Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Merek international terbaik	2
Gambar 1.2. Penjualan Applewatch Tahun 2017.....	2
Gambar 2.1. Modifikasi TAM oleh Venkatesh dan Davis.....	11
Gambar 2.2. Model Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. SEM
- Lampiran 9. Diagram Estimates
- Lampiran 10. Diagram Standarized
- Lampiran 11. T-Value

ABSTRAK

Dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, Apple telah memproduksi jam tangan pintar yang dikenal dengan nama AppleWatch. AppleWatch merupakan jam tangan pintar yang diproduksi oleh perusahaan Apple yang saat ini tidak hanya memiliki fungsi sebagai penunjuk waktu, namun AppleWatch telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang menarik dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor kunci untuk mengidentifikasi kecenderungan individu melakukan pembelian kembali Applewatch. Responden merupakan konsumen dari Applewatch. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Applewatch di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan syarat pernah membeli produk Applewatch. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 orang konsumen. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Variabel dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness*, *confirmation* dan *satisfaction* sebagai variabel *eksogen* serta *continuance intention* sebagai variabel *endogen*. Selanjutnya, penulis mengolah data hasil penelitian menggunakan Lisrel 8.80 untuk memperoleh kesimpulan yang signifikan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan pengujian hipotesis, maka hasil penelitian ini yaitu *perceived usefulness*, *confirmation* dan *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.

Kata Kunci: *perceived usefulness*, *confirmation*, *satisfaction*, *continuance intention* .

ABSTRACT

With the development of increasingly sophisticated technology, Apple has produced smart watches known as AppleWatch. AppleWatch is a smart watch that is produced by Apple company which not only has a function as a timepiece, but AppleWatch has been equipped with various attractive features and is expected to meet the needs of consumers.

The purpose of this study is to analyze key factors to identify the tendency of individuals to buy back Applewatch. Respondents are consumers of Applewatch. The population used in this study is Applewatch consumers in Surabaya. The sampling technique uses purposive sampling with the condition that once bought an Applewatch product. The number of samples studied was 100 consumers. Data analysis uses Structural Equation Model (SEM) to determine the relationship between variables.

The variables in this study are perceived usefulness, confirmation and satisfaction as exogenous variables and continuance intention as endogenous variables. Furthermore, the authors process the research data using Lisrel 8.80 to obtain significant conclusions based on the results of the study. Based on hypothesis testing, the results of this research are perceived usefulness, confirmation and satisfaction have a positive and significant effect on continuance intention.

Keywords: perceived usefulness, confirmation, satisfaction, continuance intention.